

PETER KUNDE    MÖBELSTR. 12    4321 WOHNORTINGEN

Telefon:    **012 345 67 89**  
E-Mail:    [mail@peterkunde.ch](mailto:mail@peterkunde.ch)  
Postkonto: 12-34567-8

10. Dezember 2006

Diga Möbel AG  
**Geschäftsleitung**  
8854 Galgenen

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir haben bei Ihnen für weit über 10'000 Franken drei Qualitäts-Möbelstücke gekauft und dreimal falsche, bzw. nicht funktionierende, bzw. verbastelte Ware erhalten.

Mit dem Auftrag 1042033 haben wir einen Schrank Cellini gekauft, der mit 2 klemmenden Schubladen, 2 unterschiedlichen Türen und einem Innenschubladenteil, der ganz offensichtlich nicht an diese Stelle passt, geliefert wurde. Ausserdem konnte man bei einem Seitenteil keine Tablare montieren, weil die erforderlichen Bohrungen für die Auflagebolzen nur auf einer Seite vorhanden waren. Auf der anderen Seite befanden sich statt der Bohrungen Scharnierbeschläge, die ohne jede Funktion waren.

Beim Schrank in der Ausstellung war an der Stirnseite eine Beleuchtung eingebaut, die bei der Lieferung dann als zusätzliches Feature bezeichnet wurde, das man bei diesem Schrank haben könne. Können? Wir sind davon ausgegangen, dass wir bei Diga nicht jedes Detail schriftlich fixieren müssten, um es dann tatsächlich auch zu erhalten. Darüber hätte uns Ihre Verkaufsberaterin informieren dürfen.

Doch über dieses Detail wollten wir uns dann nicht mehr aufhalten, denn was kam, hat uns noch viel mehr beschäftigt: Ihre Monteure haben den unpassenden Schubladenblock auf unserem Balkon abgeraspelt und ihn mit Tannenklötzen angehoben, damit sich die Schubladen überhaupt ausziehen liessen. Clevere Idee für einen Bauschreiner – aber nicht akzeptabel für ein Möbelhaus. Kein Witz: Das sollte nicht als Provisorium verstanden werden, sondern als definitive Lösung an einem fast 7000 Franken teuren Erlenholz-Schrank.

5 Wochen nach meiner Reklamation mit mehreren Verbesserungsvorschlägen wurde der Schubladenblock ersetzt, der Schrank demontiert und mit anderen Seitenwänden neu aufgebaut. Ein Riesenaufwand, gekrönt von der Tatsache, dass Ihre Teileauswechsler die neue Türe gleich wieder mitnehmen mussten, weil das Schloss um 180° verkehrt montiert war. Wiederum 3 Wochen später bekamen wir dann zwar die richtige Türe, aber die liess sich nicht schliessen, weil zwei Tablare von Anfang an falsch dimensioniert waren. Also gingen auch die nochmals auf die Reise. Nach weiteren 3 Wochen kamen neue Tablare. Sie konnten aber nicht montiert werden, weil in unserem Schrank auf drei Seiten Kunststoffträger zum Auflegen und auf einer Seite Metallträger zum Einhängen vorhanden sind. 2 Wochen später kommen dann mit dem dritten Montageteam tatsächlich auch noch die passenden Metallträger. Arbeitsvorbereitung, Eingangs- und Qualitätskontrolle scheinen bei Diga absolute Fremdwörter zu sein.

Mit dem Auftrag 1040964 haben wir eine Recamiere Samsara gekauft. Auf allen Unterlagen steht explizit unser Wunsch nach dem Armteil LINKS. Die Verkäuferin hat dieses Detail sogar noch im Kaufvertrag 128079 mit einer Zeichnung fixiert um festzuhalten, von wo aus gesehen links gemeint ist. Geliefert wurde die Recamiere mit Armteil rechts! Das ist zwar ärgerlich, aber wir sind ja flexibel und konnten das gute Stück andersrum platzieren, sodass sich in diesem Fall eine Reklamation erübrigt hat.

Ebenfalls mit dem Auftrag 1040964 haben wir einen Kernbuche-Auszugstisch gekauft, der bei der Lieferung falsch montiert wurde. Wir haben darauf vertraut, dass Ihr Monteur einen Tisch ordnungsgemäss zusammenbauen kann und haben auf eine Demonstration verzichtet. Ein grosser Fehler, denn der Tisch liess sich nicht ausziehen.

Was macht man mit 8 Gedecken auf einem vierplätzigem Tisch, eine Stunde, bevor die Gäste erscheinen und man mit Kochen alle Hände voll zu tun hat? Mittlerweile hatten wir zwei Anlässe, an denen wir den Gartentisch im Wohnzimmer installieren mussten, um unsere Gäste empfangen zu können. Eine weitere Einladung konnten wir glücklicherweise noch sistieren. Können Sie sich vorstellen, wie peinlich und ärgerlich das in einem sonst so repräsentablen Haus ist?

Bei einem 2. Besuch Ihres Monteurs wurde der Tisch dann richtig montiert, aber im ausgezogenen Zustand blieb er uneben und unstabil. Ihre Fachleute (2 Mann) wussten nicht mehr weiter und mussten uns ratlos und unverrichteter Dinge wieder verlassen. Für uns war dies eine Katastrophe und für ein Möbelhaus eine eigentliche Bankrotterklärung.

Diga ist eine Mogelpackung! Statt dem lokalen Händler (in unserem Fall die Firma EGA), der, wie wir uns vorgestellt haben, für den Service zuständig ist, haben wir in Intervallen von 2 bis 5 Wochen mehrere Diga-Montageteams empfangen. Statt qualifizierter Handwerker kamen zugemietete Teileauswechsler, die wegen marginaler Informationen auf den Auftragspapieren auf die grundsächlichsten Informationen des Kunden angewiesen waren, damit sie überhaupt wussten, was zu tun ist.

Ich protestiere in aller Form gegen die schlampige Art, wie Diga mit uns umgegangen ist. Die Fehlleistungen betreffen nicht nur eine Person: Die Verkäuferin hat uns unterschlagen, dass die Schrankbeleuchtung ein Zusatz ist, der extra bestellt werden müsste und hat uns Ware verkauft, die eindeutig nicht gepasst hat (Innenschubladen zum Cellini-Schrank). Der Einkäufer kann die Bestellung nicht lesen (Ausführung der Recamiere). Das erste Montageteam konnte den Tisch selbst in 2 Besuchen weder richtig montieren noch justieren. Der zweite Montage-Fachmann musste das Massivholz-Qualitätsmöbel mit einer Raspel (!) bearbeiten und die Innenschubladen des Erlenschranks mit Tannenleisten (!) anheben, damit es überhaupt verwendbar ist. Das sind ja Sitten wie auf dem Rohbau! Das Schlimmste daran: Ohne meine hartnäckigen Reklamationen hätte Diga diesen Pfusch stillschweigend so belassen.

Dazu kommt, dass Ihre Administration offenbar nicht in der Lage ist, eine ungültige Adresse zu löschen und uns mehrmals an der alten Adresse bedienen wollte. Zudem wurden immer wieder unpassende Terminvorschläge gemacht. Ich habe mehrmals klar kommuniziert, dass ich ausschliesslich am Freitag und am Samstag (jeder Woche, Sie hatten also genügend Freiraum) persönlich anwesend sein kann. Es waren oft mehrere Telefonate nötig, bis ein Servicetermin zustande kam. Und wenn sich Ihre Leute auf 11Uhr anmelden und erst um 12Uhr 30 erscheinen, ist es **meine** Zeit, die unnütz verstreicht.

Jetzt endlich, nach 7 Terminen, bei denen ich persönlich anwesend sein musste, 6 Monate nach der Bestellung, sind die Aufträge abgeschlossen und die Möbel zu 100% benutzbar. Das letzte unschöne Detail schenke ich Ihnen: Die Tablare weisen gut sichtbare Montagelöcher auf, die bei Produkten aus billigen Warenhäusern (mindestens bei TopTip, Ikea und sogar dem Ramschladen Conforama) jeweils mit Kunststoffdeckelchen abgeschlossen werden. Beim 7000fränkigen Diga-Schrank bleiben sie offen. Ihr Gango meinte dazu lapidar, die seien

bei diesem Modell nicht vorgesehen. Mir spuckt die Bleibe weg! Gut durchatmen und den Leuten einen schönen Abend wünschen. Auf Nimmerwiedersehen!

Dass in einer grossen Firma nicht immer alles rund läuft, kann ich verstehen. Wenn aber, wie bei Diga, so viele Stellen immer wieder kläglich versagen, Fehler belassen oder kaschiert werden und mir für Reklamationen, Warte- und Anwesenheitszeiten ein Aufwand von mittlerweile weit mehr als einem Arbeitstag entstanden ist, übersteigt dies das Mass des Tolerierbaren bei weitem. Ich bin nicht bereit, diese Behandlung so mir nichts - dir nichts hinzunehmen.

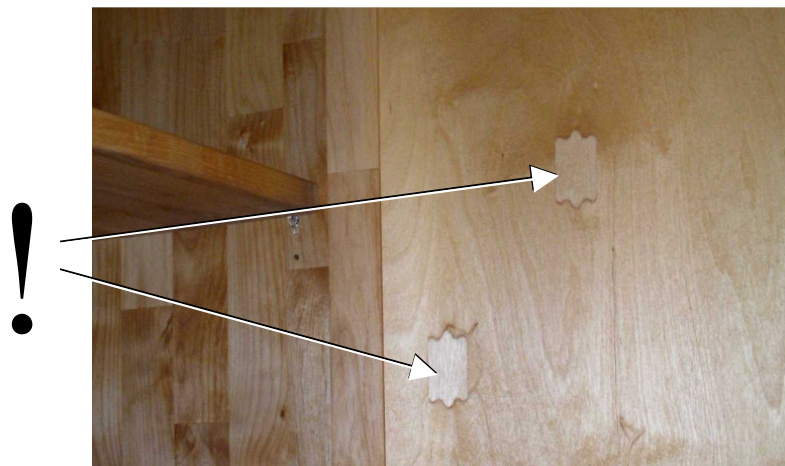
Ich schlage Ihnen vor, dass Sie mich für meine Umtriebe angemessen entschädigen und so den Schaden für Ihre Firma in Grenzen halten. In der Zeit, die ich für die Fehlerbehebung für von Diga verschuldete und vertuschte Mängel (exklusiv den normalen Aufwand für die Lieferung) aufgewendet habe, hätte ich in meinem Geschäft einen hohen dreistelligen Betrag erwirtschaften können. Ich wünsche ausdrücklich keinen Gutschein von Diga – egal für welche Leistung, denn mit dieser Firma werde ich nie wieder geschäftlich in Beziehung treten.

Peter Kunde

## Reklamierte Details am Schrank Cellini

Die untere Innenschublade und die rechte Aussenschublade haben beim Ausziehen rechts keinen Anschlag und werden auch nicht richtig eingezogen. Die Reparatur dürfte eine kleine Sache sein, hätte aber bei der Montage bemerkt werden müssen.

Die Reparaturstellen auf der Innenseite der rechten Mittel-türe sind für einen Schrank in dieser Preisklasse hässlich. Weil sie sich auf der Innenseite befinden und weil sie professionell ausgeführt wurden, akzeptierten wir diesen Fehler.



Nicht akzeptieren können wir aber Konstruktion und Montage der Innenschubladen: Der Schubladenblock wurde mit **Tannenleisten (!)** angehoben, damit die Schubladen wegen den Türscharnieren überhaupt ausgezogen werden können. Diese Fehlkonstruktion führt dazu, dass der Platz im Abteil der Kleiderstange zu wenig hoch ist, um ein Hemd frei hängend einzuhängen.

Dieser konstruktive Unsinn hätte von der Verkaufsberatung erkannt werden müssen. Der Schubladenblock passt eindeutig nicht an diesen Ort!



Bestellt wurden zwei identische Anbauteile. Geliefert wurde rechts eine verschliessbare Türe mit dem gleichen Schlüssel wie beim Mittelteil. Links ist die Türe nicht verschliessbar und anstelle des Schlüssels wurde ein Alu-Zapfen montiert. Ausserdem können links keine Tablare montiert werden, weil die Bohrungen für die Auflagebolzen fehlen.

Passt wie die Faust auf's Auge und ist bei einem fast 7000 Franken teuren Möbel nicht akzeptabel!



Zapfen (Alu), sollte auch ein Schlüssel sein!

Schlüssel (Holz und Metall)

Soweit das Reklamationsschreiben. Die Reaktion von Diga bestand aus folgendem Brief und "einem kleinen Präsent" in Form einer Flasche französischen Landweins (wegen des hohen Wertes eingeschrieben zugestellt).

Ihre Zeichen

Unsere Zeichen GL/CB/ho


8854 Galgenen, 

## Möbellieferungen

Sehr geehrte 

**Grüezi!** Ihr Schreiben vom 10. Dezember 2006 betreffend der bei uns gekauften Möbel haben wir erhalten, und dessen Inhalt zur Kenntnis genommen. Vorerst möchten wir uns an dieser Stelle bei Ihnen jedoch für die uns erteilten Aufträge, und das uns damit geschenkte Vertrauen herzlich bedanken.

Unsere Recherchen haben ergeben, dass insbeso. dere beim Schrank Cellini, wie auch dem Auszugtisch in Kernbuche einiges nicht "rund" gelaufen ist, und Sie zu Recht Grund zur Beanstandung hatten. Auch mussten wir feststellen, dass insbesondere bei der Ausbildung der Montageequippen (übrigens alles selbstständige und ausgebildete Schreiner) ein nachholbedarf besteht. Trotzdem müssen wir jedoch auch darauf hinweisen, dass die beim Schrank vorgenommenen Arbeiten nach Absprache mit Ihnen ausgeführt, und zum Teil auch der Kundendienstauftrag von Ihnen unterzeichnet wurde. Sie bestätigten darin die einwandfreie und ordnungsgemässe Erledigung der Beanstandung! Die begangenen Fehler möchten wir jedoch weder beschönigen, noch als Kleinigkeiten "unter den Teppich" wischen. Vielmehr liegt uns daran, uns bei Ihnen für diese Unzulänglichkeiten, und die Ihnen damit entstandenen Umtriebe in aller Form zu entschuldigen.

Gemäss den uns vorliegenden Unterlagen wurden mittlerweile jedoch sämtliche Beanstandungen erledigt, und wir hoffen, dass Sie sich an den schönen Möbeln lange Zeit erfreuen können. Beanstandungen verursachen immer Umtriebe. Dies lässt sich leider nie vermeiden. Gemäss den auch von Ihnen akzeptieren Geschäftsbedingungen können wir dafür jedoch keine finanziellen Forderungen akzeptieren, und Barentschädigungen auszahlen. Sie, sehr geehrte  haben in Ihrem Schreiben ausdrücklich festgehalten, dass Sie mit uns nichts mehr zu tun haben wollen, und auch einen Gutschein ausdrücklich ablehnen. Auch für einen diesbezüglichen Goodwill unsererseits besteht deshalb keine Möglichkeit, und wir können deshalb die Angelegenheit nur mit einer Entschuldigung unsererseits erledigen, und Ihnen in der Beilage ein kleines Präsent beilegen.

Wir bitten um Kenntnisnahme und danken für Ihr Verständnis. Für die bevorstehenden Feiertage wünschen wir Ihnen alles Gute, und für das kommende neue Jahr viel Glück und Gesundheit.

Mit freundlichen Grüßen

diga möbel ag  
Administration

  
Christoph Baumeler

  
Christian Holenstein

Ja, sehr geehrte Firma Diga, es ist alles meine Schuld. Ich habe mich aus freien Stücken entschieden, bei Ihnen einzukaufen. Ich habe Ihre Antwort zur Kenntnis genommen und danke Ihnen ebenfalls für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

AG für psychohygienische Sofortmassnahmen,



i.V. Peter Kunde